



Gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles (SSE)

Selon le référentiel

Juin 2025

Chaque établissement de santé doit élaborer un plan blanc, dispositif de crise révisé annuellement, permettant de mobiliser rapidement ses ressources face à un afflux de patients ou une situation sanitaire exceptionnelle. Ce plan s'appuie sur le dispositif ORSAN, piloté par le préfet et l'ARS, qui coordonne les parcours de soins à l'échelle régionale. Tous les établissements, y compris de soins médicaux et de réadaptation (SMR), doivent intégrer ces orientations, facilitant la gestion des lits.

Le plan blanc repose sur une gestion graduée en deux niveaux.

- **Niveau 1** : mobilisation interne pour des événements à impact limité (ex. : épidémie saisonnière).
- **Niveau 2** : activation du plan blanc pour des situations à fort impact, impliquant une cellule de crise, la réaffectation du personnel, l'anticipation des sorties, l'ouverture de lits, la communication et des mesures spécifiques.

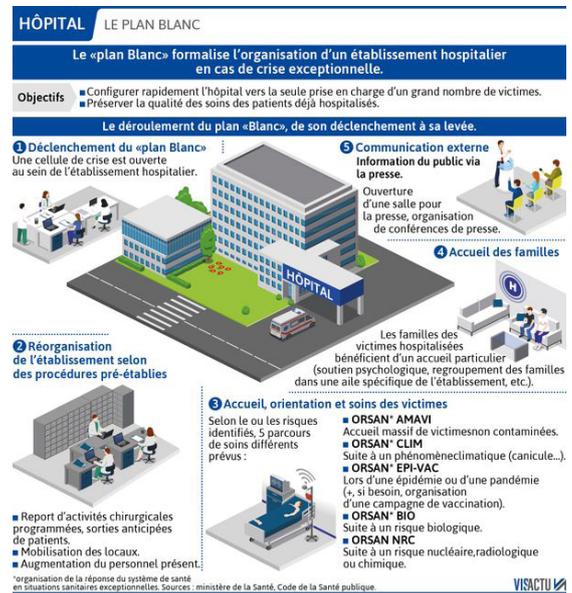
En déclinaison de la fiche « Management par la qualité et les risques », cette fiche présente certaines des particularités concernant la gestion des tensions sanitaires et des situations exceptionnelles.

Définitions

Le plan blanc

Chaque établissement de santé est doté d'un dispositif de crise, dénommé plan blanc d'établissement, qui lui permet de mobiliser immédiatement les moyens de toute nature dont il dispose en cas d'afflux de patients, ou pour faire face à une situation sanitaire exceptionnelle (tensions majeures sur les urgences et le capacitaire, cyberattaque, épidémies, inondations, accident exceptionnel, panne électrique...). Il peut être déclenché par le directeur ou le responsable de l'établissement, qui en informe sans délai le représentant de l'État dans le département. Le directeur général de l'ARS peut aussi déclencher le plan blanc au niveau territorial, départemental ou régional (après avis des établissements et du GHT lorsque ceux-ci sont concernés).

Le plan blanc intègre les orientations du schéma ORSAN et recense les moyens des établissements de santé susceptibles d'être mobilisés. Il définit les conditions de leur emploi et prévoit notamment les modalités selon lesquelles le personnel nécessaire peut être maintenu sur place ou, le cas échéant, rappelé lorsque la situation le justifie. Les étapes de mobilisation des moyens humains et matériels sont déclinées de façon graduée et sectorielle. Enfin, le plan blanc précise que chaque établissement de santé doit se doter d'une cellule de crise opérationnelle chargée de gérer l'alerte, ou encore la crise, pilotée par le chef d'établissement ou son représentant (ministère du Travail, de la Santé, des Solidarités et des Familles).



Dispositif ORSAN

Le dispositif ORSAN organise et adapte les soins au niveau régional afin de prendre toutes les mesures nécessaires pour que les personnes malades puissent bénéficier des soins appropriés. Il a vocation à être mis en œuvre de manière exceptionnelle, et principalement au niveau régional.

Il comprend 5 volets qui servent à organiser les soins quand l'une des 5 situations susceptibles d'impacter le système de santé survient :

- accueil massif de victimes non contaminées (« ORSAN AMAVI ») ;
- prise en charge de nombreux patients à la suite d'un phénomène climatique (« ORSAN CLIM ») ;
- gestion d'une épidémie ou pandémie sur le territoire national, pouvant comprendre l'organisation d'une campagne de vaccination exceptionnelle par le système de santé (« ORSAN EPI-VAC ») ;
- prise en charge d'un risque biologique connu ou émergent (« ORSAN BIO ») ;
- prise en charge d'un risque NRC (« ORSAN NRC »).

En termes de moyens, il s'agit :

- dans un premier temps de réorganiser l'offre de soins dans les 3 secteurs (secteurs ambulatoire, hospitalier et médico-social) afin de pouvoir réaffecter les ressources au regard des priorités identifiées ;
- dans un second temps, de renforcer les moyens locaux (rappel du personnel hospitalier, renforcement de la permanence des soins ambulatoires, ouverture de lits supplémentaires...);
- si les moyens locaux ne suffisent plus, des moyens nationaux peuvent être déployés, en particulier des professionnels de santé remplaçants, retraités, non exerçants et étudiants (ministère du Travail, de la Santé, des Solidarités et des Familles).

En quoi la certification répond-elle aux enjeux du thème ?

- La gouvernance déploie une politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (3.1-01)
- La gestion des situations sanitaires exceptionnelles est maîtrisée (3.1-05)
- L'établissement s'assure que les équipes ont les compétences nécessaires pour assurer la qualité et la sécurité des soins (3.2-03)

En quoi les indicateurs répondent-ils aux enjeux du thème ?

L'ensemble des indicateurs qualité et sécurité des soins validés ou en cours de développement sont consultables sur le site internet de la HAS.

Les points clés de l'évaluation

Afin d'apprécier si l'établissement a identifié les menaces auxquelles il s'expose dans le but de se préparer à des tensions hospitalières ou des crises sanitaires exceptionnelles, **vous vous assurez** que l'établissement :

- a cartographié les risques (dont les risques numériques) auxquels il peut être confronté ;
- dispose d'un plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles :
 - élaboré collectivement (gouvernance, instance, professionnels, représentants des usagers),
 - en adéquation avec les risques identifiés,
 - conforme aux objectifs de prise en charge fixés par l'ARS pour chaque situation exceptionnelle considérée (volets ORSAN), dont il décline la mise en œuvre opérationnelle,
 - transmis à l'ARS.

Pour la conduite des soins en cas de déclenchement, **vous vous assurez** que l'établissement dispose de matériels suffisants, opérationnels et accessibles :

- situation des lits disponibles ;
- équipements de protection individuelle (masques, surblouses, lunettes de protection...);
- dispositifs médicaux (de type respirateur, moniteurs de surveillance pousse-seringue...);
- capacités de diagnostic microbiologique et de réalisation des examens de biologie médicale nécessaires. Le cas échéant, des aménagements permettant la mise en isolement pour risque de transmission d'agents infectieux sont disponibles.

Mais aussi des moyens humains, ainsi, les professionnels concernés :

- sont formés aux situations sanitaires exceptionnelles, dont le risque épidémique et biologique ;
- connaissent la gouvernance de gestion de crise, les modalités de l'alerte et de la mise en œuvre ;
- participent à des exercices/entraînements et aux retours d'expérience pour adapter le dispositif.

1. Identifier la menace pour s'y préparer



En cas de **situation sanitaire impactant essentiellement l'établissement** (par exemple, un accident routier à proximité de celui-ci), le plan blanc peut être déclenché par le directeur ou le responsable de l'établissement, qui en informe sans délai le préfet.

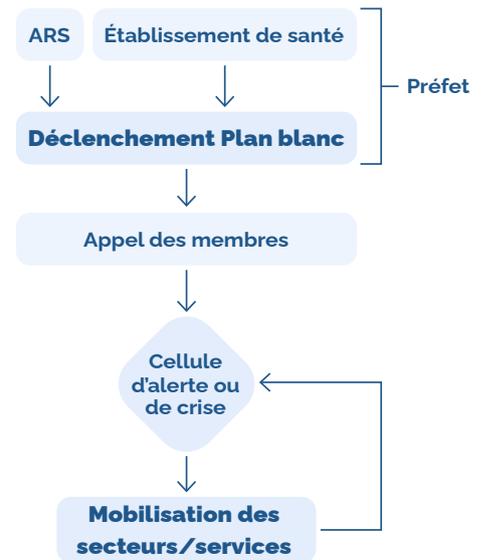
En cas de **situation sanitaire majeure d'ampleur**, l'alerte peut être déclenchée au niveau départemental, régional ou national. L'information est relayée par la préfecture ou l'ARS (agence régionale de santé) à l'ensemble des établissements du département (MARS : message d'alerte rapide sanitaire).

Vous vous assurez qu'il existe une cellule de crise chargée de gérer l'alerte et de piloter la réponse de l'établissement (par exemple : organisation des sorties anticipées, transferts, ouverture de lits supplémentaires, renfort des effectifs...) :

- opérationnelle dans les 45 minutes qui suivent l'alerte ;
- pilotée par le chef d'établissement ou son représentant ;
- composée de la direction, PCME, direction des soins, chef de service et cadre des urgences, anesthésiste-réanimateur... ;
- disposant des outils et procédures nécessaires à son rôle de décision et de coordination (prise en charge médicale des patients, organisation de crise, sûreté/sécurité, communication, suivi des victimes et accueil des familles, fonctions supports).

Vous vous assurez que les événements relevant de la mise en œuvre des plans font l'objet de retours d'expérience (RETEX). Les actions d'amélioration proposées doivent être inscrites au PAQSS de l'établissement afin d'en assurer le suivi.

2. Déclencher le plan blanc et le plan ORSAN



3. Sortir de la crise

L'évaluation de la gestion des tensions hospitalières et des situations exceptionnelles

Aide au questionnement

Ces exemples de questions sont indicatifs et non exhaustifs. Elles sont aussi à adapter au contexte rencontré, aux secteurs et aux méthodes déployées. Elles ne se substituent pas aux grilles d'évaluation.

Avec la gouvernance

- Quels sont les risques (environnement, toxique, numérique...) pouvant impacter l'activité de votre établissement ? Les avez-vous cartographiés ?
- Disposez-vous d'un plan de gestion des tensions hospitalières et de situations sanitaires exceptionnelles ? Comment l'avez-vous élaboré ? Comment le diffusez-vous aux professionnels ?
- Disposez-vous d'un plan de formation des professionnels concernant la gestion des SSE ? (3.2-03)
- Comment s'organise votre gestion de crise ? Disposez-vous d'une cellule de crise ? Qui comprend-elle ? À l'appui de quels documents fonctionne-t-elle ? En combien de temps se réunit-elle ? Comment suivez-vous son délai d'intervention ?
- Faites-vous des exercices de simulation ou des entraînements ? Comment analysez-vous ses séquences ? Avez-vous défini un plan d'action ? Pouvez-vous me le montrer ? Est-ce que ces actions sont référencées dans le PAQSS ? (3.1-01)
- Avez-vous prévu les ressources humaines et matérielles nécessaires ? Quelles sont-elles ? Comment recensez-vous les lits disponibles ? Où stockez-vous le matériel ?

Avec les professionnels

- Connaissez-vous le(s) plan(s) de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles (afflux de patients, fragilisation des structures d'urgence du fait d'une carence en lits d'aval, dommage majeur du système d'information, crise sanitaire exceptionnelle : attentats, accidents collectifs, épidémie, pandémie de type Covid, épisode climatique exceptionnel...) ? Si oui, avez-vous participé à leur élaboration ?
- Comment êtes-vous alerté de l'activation de ces plans ? Si l'un de ces plans est activé, comment agissez-vous ?
- Savez-vous où est stocké le matériel nécessaire si besoin ?

Pour aller plus loin

Références légales et réglementaires

- Articles R. 3131-4 à R. 3131-14-14 du Code de la santé publique.
- Articles L. 3131-1 à L. 3131-11 du Code de la santé publique.

Autres références

- Guide méthodologique d'élaboration du plan de gestion des tensions hospitalières et des situations sanitaires exceptionnelles des établissements de santé – Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités, 2024.
- Guide méthodologique d'élaboration du dispositif orsan régional – Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités, 2024.
- Gestion des épisodes de tension en établissement de santé/Focus opérationnel sur le plan de mobilisation interne des établissements de santé du guide tensions et SSE. Situations sanitaires exceptionnelles – FEDORU, 2019.
- Les moyens sanitaires mobilisables – Ministère des Solidarités et de la Santé, 2014, mise à jour 2021.



Développer la qualité dans le champ
sanitaire, social et médico-social

Patients, soignants, un engagement partagé



Retrouvez tous nos travaux et abonnez-vous à l'actualité de la HAS : www.has-sante.fr



has-sante.fr/qualiscope